

服务质量评价表

评价部门：管家部

评价日期：2026 年 3 月 3 日

供应商（机构）名称：扬州市永春旅游用品厂

项目名称：酒店一次性用品供货合同

评价指标			评分内容	分值	扣分(最小扣0.5分, 最多不超过该项分值)	得分
服务过程	工作能力	工作效率	1. 是否按时完成各项工作任务	3		3
			2. 能按照计划进度开展工作	3		3
		胜任能力	3. 现场工作期间, 工作人数、人员资质等是否达到委托要求	4		4
			4. 每位工作人员是否具备与项目相匹配的专业知识	4		4
			5. 是否存在对同一事项(如差错、修改意见、疑问及需进一步了解的情况等)进行多次修改才得到最终结果的情况	6		6
	配合程度	沟通主动性	6. 是否及时就项目开展进度、情况进行沟通	2		2
			7. 是否及时回馈委托方提出的意见、问题等, 并主动提供有关建议等	2	1	1
			8. 在对重大事项得出结论前是否与有关方面进行了充分的沟通	2		2
		沟通能力	9. 工作人员能否准确理解委托方的意图	2	1	1
			10. 工作人员表达或表述是否清晰无误, 善于沟通	2		2
	职业操守	工作态度	11. 机构工作团队对事项的描述、问题的定性和数据的确定等是否合理谨慎	2		2
			12. 工作团队对事项的描述、问题的定性和数据的确定等是否客观真实	2		2
		职业道德	13. 工作人员能否对执业过程中获得的信息保密	3		3
			14. 工作人员能否坚持独立、客观、公正的立场	3		3

服务成果	规范性	格式与文字	15. 报告或相关材料的格式是否符合委托要求	6	1	5	
			16. 报告或相关材料表内表间数据的勾稽关系是否正确	6		6	
			17. 文字表述是否清晰, 易产生歧义的内容是否不多于 3 处	6		6	
			18. 报告或相关材料中的错别字、笔误等是否不多于 5 处	6		6	
			19. 报告或相关材料中是否存在一个或多个表格不符合委托要求	6		6	
	完整性	内容与成果	20. 是否完成协议规定的具体服务内容	6		6	
			21. 是否按要求提交相关的工作成果或达到预期目标	6		6	
	建设性	分析与建议	22. 工作成果是否具有较深入的情况分析和较高的质量	6		6	
			23. 是否存在对问题定性或有关表述等含糊不清或不客观真实等情况	6		6	
			24. 是否存在无充分依据或数据进行情况分析、原因剖析、判断预测等情况	6		6	
附加	附加分		25. 具有针对性、较高参考价值的意见或建议有几条(每条 5 分, 得分=条数×5)	得分	条数	不设上限	
			26. 报告或相关材料得到公司领导(或同级别其他领导)批示好评(每条批示 20 分, 得分=条数×20)	得分	好评批示条数	不设上限	
	一票否决项		27. 工作人员存在违反办法中明确禁止事项的行为			否	如有直接定为差
合计得分: 97							
评价档次		优秀(90 分以上)		良好(76-89 分)		一般(60-75 分)	差(60 分以下)
		优秀					
评价说明: 严格按照合同执行, 能满足酒店需求, 综合评价优秀。							

评价部门负责人签字:

慕海明

评价人签字:

叶海燕